1. Hay dos factores básicos que se consideran cuando se busca a un talento IT: capacidad y compromiso.
   * **Verdadero**
   * Falso
2. Cuando el candidato se convierte en colaborador ya no es necesario poner en práctica estrategias de fidelización para su retención.
   * Verdadero
   * **Falso**
3. La “fidelización” es el conjunto de acciones planificadas y articuladas tendientes a promover la atracción, la retención, el desarrollo y el mayor nivel de compromiso de los colaboradores de una organización en forma permanente.
   * **Verdadero**
   * Falso
4. Para incentivar la fidelización se debe trabajar en una “propuesta de valor” para el empleado de acuerdo a las expectativas individuales de cada colaborador.
   * **Verdadero**
   * Falso
5. ¿Cuál es la forma de medir la actividad de la propuesta de valor?
   * **A través de indicadores objetivos y subjetivos**
   * Solo a a través de indicadores objetivos
   * Solo a a través de indicadores subjetivos
6. Indicar qué tipo de indicador es el costo por empleado
   * Subjetivo
   * **Objetivo**
7. Se considera que la satisfacción del cliente interno es un indicador objetivo porque su resultado es numérico.
   * Verdadero
   * **Falso**
8. ¿Qué perspectiva mide la eficacia, medida en que se cumplen los objetivos de servicio en cantidad y plazo?
   * Del cliente.
   * **De los procesos internos:**
9. La motivación no se relaciona como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con una situación determinada.
   * **Verdadero**
   * Falso
10. La metodología SMART permite definir objetivos que sean Específico, Medible, Alcanzable, Relevantes y Con un tiempo determinado.
    * **Verdadero**
    * Falso